

Algemene dienstbeschrijving KPN EEN MKB

Via Excellence Business partners van KPN

Versie : 1.0
Datum : 25 november 2019



Inhoud

1	KPN EEN MKB	3
2	KPN EEN Modules	4
	MKB Internet	4
	MKB Vast Bellen	4
	MKB Mobiel	4
3	Installatie en Service	5
4	Uw contract	6
	Flexibel toevoegen en verwijderen	6
	Opzeggen	6
	Verhuizen	6
	Overzetten van bestaande producten	6
	Contractovername	6
	Facturatie	7
5	Tarieven en voorwaarden	8
	Tarieven	8
	Voorwaarden	8

1 KPN EEN MKB

Als u KPN EEN MKB afneemt, gaat u met KPN een mantelovereenkomst aan voor het afnemen van telecommunicatiediensten. Binnen deze overeenkomst kunt u naar wens internet, mobiel, vast bellen, een werkplek of andere clouddiensten afnemen. Vanuit KPN ontvangt u elke maand een factuur voor al uw KPN EEN MKB diensten. Zo krijgt u inzicht in uw maandelijkse lasten en staat u nooit voor verrassingen. KPN EEN MKB is geschikt voor elk MKB-bedrijf vanaf 1 medewerker.

KPN EEN MKB biedt naast inzicht ook flexibiliteit. Onze oplossing groeit mee met uw bedrijf. Krijgt u een extra medewerker? Bestel er dan gemakkelijk een extra mobiel abonnement of een vast bellen profiel bij. Daarnaast kunt u binnen uw contract kosteloos afschalen, tot een maximum van 25% van de abonnementen binnen elke productcategorie. Tot slot is KPN EEN MKB zo gebouwd dat uw producten naadloos samenwerken en elkaar versterken. Uw telefonieapplicaties werken naadloos samen op al uw apparaten. Ook kunt u uw vaste en mobiele telefonie integreren via ons Cloudtelefonie platform. En naar wens kunt u veiligheidsoplossingen uit het netwerk combineren met Endpoint Protection.

Bij KPN streven we ernaar dat u altijd in business bent. Ons betrouwbare netwerk heeft zich de afgelopen jaren ruimschoots bewezen als ideale drager voor al uw bedrijfsapplicaties. Hebt u toch een storing, dan gaan we aan het werk om deze zo snel mogelijk op te lossen. Hierbij hanteren wij uitstekende servicelevels. De norm daarbij is dat we elke storing binnen maximaal 8 kantooruren oplossen. Als u ook buiten kantooruren geholpen wilt worden, kunt u ons Internet Premium abonnement afnemen. Ook aan veiligheid is gedacht. Met Extra Veilig Internet bent u nog beter beschermd tegen dreigingen van buitenaf.

2 KPN EEN Modules

MKB Internet

Alle internetdiensten binnen KPN EEN MKB worden u aangeboden via het betrouwbare zakelijke netwerk van KPN. Bij KPN EEN MKB krijgt u altijd minimaal 1 vast IP-adres. U kunt tot 8 adressen gratis aanvragen, maar moet u wel onderbouwen. Binnen MKB Internet krijgt u gratis Extra Veilig Internet. Daarnaast kunt u als betaalde optie pinnen over IP afnemen.

MKB Vast Bellen

MKB Vast Bellen is de Cloudtelefonie oplossing van KPN. Met MKB Vast Bellen hebt u geen fysieke telefooncentrale meer nodig. Alle functionaliteiten worden u vanuit de Cloud geleverd over uw MKB Internet verbinding. MKB Vast Bellen is modulair opgezet, waardoor u zelf kunt bepalen welke functies en tooling u allemaal gebruikt. Zo is MKB Vast Bellen geschikt voor simpele 1-op-1 communicatie, maar kunt u naar wens uitbreiden tot een volwaardige callcenter oplossing. Bovendien hebt u de optie om voor een vast bedrag per maand onbeperkt naar vaste en mobiele Nederlandse nummers in Nederland te bellen.

MKB Mobiel

MKB Mobiel van KPN maakt gebruik van het betrouwbare mobiele netwerk van KPN, waardoor u altijd optimaal bereikbaar bent. MKB Mobiel is geschikt voor meerdere apparaten, waaronder smartphones, maar ook tablets of laptops in combinatie met een Data SIM. Met vast-mobiel integratie maakt bovendien uw mobiele telefoon onderdeel uit van uw telefooncentrale. Hierdoor kunt u het vaste nummer koppelen aan het mobiele nummer en daarmee uw bereikbaarheid verhogen.

3 Installatie en Service

Indien u KPN EEN MKB afneemt bij een KPN Excellence Business Partner kunt u installatie en service met de desbetreffende partner af te stemmen.

4 Uw contract

Flexibel toevoegen en verwijderen

Binnen KPN EEN MKB kunt u naar wens producten toevoegen. Daarnaast kunt u tot maximaal 25% van de door u afgenomen abonnementen op jaarbasis opzeggen of omzetten naar een profiel met een lager maandbedrag¹. Het minimum aantal profielen dat u moet afnemen, is 1 profiel. Alle gebruikers- en groepsopties zijn maandelijks 100% toe te voegen of te verwijderen. U betaalt voor alle profielen tot en met de laatste dag van de maand die volgt op de maand waarin u opzegt. Het jaar begint op de ingangsdatum van het contract. In het 2e of 3e jaar van het contract hanteren we het aantal gebruikersprofielen op de 1e dag van het jaar als startpunt. Als u meer dan 25% van uw gebruikersprofielen verwijdert, betaalt u hiervoor een afkoopsom.

Opzeggen

De looptijd van KPN EEN MKB is afhankelijk van de door u gekozen contractduur. Beëindiging van de overeenkomst kan met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de contractduur of de verlengingsperiode, via uw Business Partner. Na afloop van de contractduur kunt u maandelijks schriftelijk opzeggen. Als u opzegt binnen de contractduur, brengen we u een afkoopsom in rekening. U betaalt dan in 1 keer de kosten voor de resterende termijnen tot het einde van het contract.

Verhuizen

U kunt KPN EEN MKB meeverhuizen naar een ander adres. De mogelijkheden van de verbinding op het nieuwe adres hangen natuurlijk af van de beschikbaarheid op de nieuwe locatie. Als u in hetzelfde netnummergebied blijft, kunt u uw telefoonnummer(s) meeverhuizen. Anders krijgt u nieuwe nummers. Houdt u een statutaire vestiging in het oude netnummergebied, dan kunt u uw telefoonnummer(s) wel meeverhuizen naar een ander netnummergebied. Wij brengen u kosten voor de verhuizing in rekening. De Business Servicedesk adviseert u hierover en stuurt u een offerte.

Is het binnen de contracttermijn niet mogelijk KPN EEN MKB op uw nieuwe locatie te installeren omdat de benodigde bandbreedte niet leverbaar is? Dan geldt het volgende:

- Al van 1 onze andere zakelijke producten voor vast en/of mobiel bestelt, brengen we u geen afkoopsom in rekening.
- Kiest u niet voor een van de andere zakelijke producten, dan brengen wij u de afkoopsom in rekening.

Overzetten van bestaande producten

Hebt u al producten van KPN? Dan kunt u deze onder speciale voorwaarden overzetten naar KPN EEN MKB. Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen.

Contractovername

Het is mogelijk om uw contract over te zetten naar een andere contractant. Dat kan alleen als de aansluiting op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contractovername brengen we in rekening bij de nieuwe contractant. U ontvangt een factuur waarin de kosten zijn berekend tot en met de overnamedatum. De nieuwe contractant krijgt een factuur waarin de kosten zijn berekend vanaf de datum van contractovername. Raadpleeg uw partner voor meer informatie.

¹ Uitgezonderd hiervan zijn mobiele abonnementen met toestel. Omdat het bedrag voor uw toestel verwerkt is in het maandelijkse abonnementsbedrag, rekent KPN binnen contractstermijn hiervoor altijd een afkoopsom.

Facturatie

U ontvangt de KPN EEN MKB factuur via uw Excellence business partner van KPN. Uw partner stelt voor u 1 gezamenlijke factuur op. Daarop staat zowel de KPN EEN MKB factuur vanuit KPN als de diensten vanuit de Excellence business partner. Hiervoor geldt dat uw Excellence Business Partner voor KPN een 'kassiersdienst' heeft. Dat betekent dat uw Excellence Business Partner bij u het factuurbedrag (incl. btw) van de KPN EEN MKB factuur incasseert en volledig afdraagt aan KPN. Hiermee hoeft u alleen de gezamenlijke factuur van de Excellence business partner te betalen en betaalt u niet direct aan KPN.

We zijn verplicht om op deze manier te factureren door de fiscale wetgeving in Nederland. Deze wetgeving schrijft namelijk voor dat alleen diegene die het product maakt of de dienst levert een factuur mag uitreiken en daarover ook de btw afdraagt. Voor het KPN-deel in de KPN EEN MKB overeenkomst is KPN degene die de dienst levert. Voor de aanvullende diensten, installatiewerkzaamheden, beheerdiensten, servicediensten en ook hardware die vanuit uw Excellence Business Partner worden geleverd, mag alleen uw Excellence Business Partner een factuur sturen. Omdat het voor u gemakkelijker is alles op 1 factuur te ontvangen, laten we de KPN facturen door de Excellence Business Partner tot een gezamenlijke factuur maken. Dit zijn de mogelijkheden die er zijn vanuit fiscale wetgevingsvereisten.

Voor uw financiële administratie moet u de btw-bedragen van de originele KPN EEN MKB factuur en de btw-specificaties op de gezamenlijke factuur van uw Excellence Business Partner verwerken. Uw Excellence Business Partner mag ter verduidelijking voor u het btw-bedrag uit de KPN EEN MKB factuur als toelichting op haar factuur zetten. Let op: dit is alleen als toelichting toegestaan, er is geen sprake van btw-verlegging.

Hoewel er 2 inkoopfacturen (als gevolg van 2 overeenkomsten) zijn, mag u de volledige gezamenlijke factuur (inclusief KPN-deel) op crediteur Excellence Business Partner boeken. Voorwaarde is wel dat de KPN factuur beschikbaar is en de methodiek transparant blijft. Als u nog verdere vragen over de facturatie hebt, kunt u terecht bij uw Excellence Business Partner. Ook kunt u terecht op kpn.com/zakelijkefactuur.

5 Tarieven en voorwaarden

Tarieven

KPN EEN MKB is opgebouwd uit componenten, opties en verbruik. Voor componenten en opties betaalt u maandelijks, eenmalig of beide. Verbruikskosten worden altijd maandelijks in rekening gebracht. Op [kpn.com/kpneen bij het](https://kpn.com/kpneen_bij_het) tabblad 'Tarieven' vindt u alle tarieven. Belangrijk om te weten?

- Als u naar 090x/18xy/084/087/066/067-nummers belt, brengen we deze kosten apart in rekening.
- Als u naar internationale nummers belt, brengen we de kosten voor bellen naar het internationale nummer in rekening. Daarnaast ook de kosten voor gebeld worden in het buitenland.

Voorwaarden

Voor KPN EEN MKB gelden de specifieke voorwaarden zoals beschreven in de offerte. Daarnaast gelden de volgende voorwaarden, afhankelijk van de oplossingen die u afneemt, en de voorwaarden in deze dienstbeschrijving.

- Algemene Leveringsvoorwaarden van KPN.
- Algemene Voorwaarden Mobiele Telecommunicatiediensten.
- Algemene Voorwaarden Elektronische Communicatiediensten.
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijke Elektronische communicatiediensten.
- Aanvullende Voorwaarden KPN EEN Mobiel 2019.
- Aanvullende Voorwaarden voor Zakelijke Datadiensten.
- Aanvullende Voorwaarden Mobile Device Manager.
- Aanvullende Gebruiksvoorwaarden voor Online Microsoft Diensten.
- Aanvullende voorwaarden Roam like Home.

Deze voorwaarden zijn te vinden op kpn.com/allevoorwaarden.